

**TINDAK TUTUR ILOKUSI ANTARA TELLER DAN NASABAH DI
BANK MANDIRI CABANG GRAHA IRAMA KUNINGAN JAKARTA
SELATAN
(Kajian Pragmatik)**

Tsuny Ulfia Nafisa

Program Studi Sastra Indonesia, Fakultas Sastra, Universitas Pamulang
sunny.ulfianafissa@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the types of illocutionary speech acts between tellers and customers at Bank Mandiri Graha Irama Kuningan Branch, South Jakarta. Starting from describing illocutionary speech acts and the types of illocutionary speech acts, such as representative (assertive), directive, commissive, expressive and declaration. Describes the most frequent illocutionary speech acts performed by tellers and customers at Bank Mandiri Graha Irama Kuningan Branch, South Jakarta. The method used by the researcher in this study used a descriptive qualitative method. Collecting data in this study using observation with the technique of observing and taking notes for data analysis. The results of this study indicate that there are 6 utterances of representative (assertive) illocutionary speech acts, 7 utterances of directive illocutionary speech acts, 2 utterances of commissive illocutionary speech acts, 4 utterances of expressive speech acts and 1 utterances illocutionary speech acts. From the results of the study, it can be classified the form of illocutionary speech acts between tellers and customers at Bank Mandiri Graha Irama Kuningan Branch, South Jakarta, then the dominant and frequently used types of illocutionary speech acts are assertive and directive illocutionary speech acts. Because customers who come to Bank Mandiri have goals and objectives, so as a teller who will take action to fulfill customer desires.

Keywords: *Pragmatics, Illocutionary Speech Acts*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis tindak tutur ilokusi antara teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan. Mulai dari mendeskripsikan tindak tutur ilokusi dan jenis-jenis tindak tutur ilokusi, seperti resperentatif (asertif), direktif, komisif, ekspresif dan deklarasi. Mendeskripsikan tindak tutur ilokusi yang paling sering dilakukan oleh teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi dengan teknik simak dan catat untuk analisa data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 6 tuturan tindak tutur ilokusi resperentatif (asertif), 7 tuturan tindak tutur ilokusi direktif sebanyak, 2 tuturan tindak tutur ilokusi komisif, 4 tuturan tindak tutur ekspresif dan 1 tuturan tindak tutur ilokusi. Dari hasil penelitian dapat diklasifikasikan bentuk tindak tutur ilokusi antara teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan, maka jenis tindak tutur ilokusi yang dominan dan sering digunakan adalah tindak tutur ilokusi asertif dan direktif. Karena nasabah yang datang ke Bank Mandiri mempunyai maksud dan tujuan, sehingga sebagai teller yang akan melakukan tindakan untuk memenuhi keinginan nasabah.

Kata Kunci : *Pragmatik, Tindak Tutur Ilokusi*

PENDAHULUAN

Dunia perbankan menjadi salah satu tempat pelayanan jasa keuangan serta membantu prosesnya transaksi finansial antar nasabah maupun antar perusahaan di segala bidangnya. Pada umumnya bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Kegiatan bank pada umumnya dalam sehari-hari tidak jauh dalam membantu memenuhi kebutuhan nasabahnya seperti dana simpanan dalam bentuk giro, deposito berjangka, tabungan bisnis, tabungan reguler, tabungan valuta asing, selain itu bank juga dapat memberikan fasilitas pengkreditan seperti rumah, kendaraan, maupun berupa uang. Karena dunia perbankan menjadi salah satu tempat pelayanan jasa keuangan maka teller akan membantu memenuhi kebutuhan nasabahnya, untuk memperlancar suatu kegiatan perbankan tentunya akan ada komunikasi antara teller dan nasabah agar tidak terjadi kesalahpahaman satu sama lainnya.

Nasabah ingin menyampaikan keinginannya untuk datang ke bank maka komunikasi antar teller dan nasabah disebut tindak tutur. Yule (2014:83-83) Tindak tutur adalah tindakan yang ditampikan dengan menghasilkan suatu tuturan akan mengandung tiga tindak yang saling berhubungan, yaitu tindak tutur lokusi, tindak tutur ilokusi dan tindak tutur perlokusi. Dalam kehidupan sehari-hari kegiatan tindak tutur sering sekali terjadi di lingkungan masyarakat dimanapun kita berada. Serta setiap proses tuturan memiliki tujuan dan maknanya terhadap mitra tuturnya. Namun demikian, biasanya tidak banyak orang yang mempermasalahakan bagaimana bahasa dapat digunakan sebagai media berkomunikasi yang efektif, sehingga sebagai akibatnya menurut sebuah bahasa sering mengalami kesalah pahaman dalam tuturan. Oleh karena itu, kegiatan tindak tutur ini sering terjadi di lingkungan masyarakat, terutama yang terjadi antara teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan. Dalam proses interaksi untuk mencapai tujuan yang dicapai dapat dilakukan berbagai macam. cara agar pesan yang disampaikan penutur dapat dipahami oleh mitra tutur. Terutama bagaimana cara nasabah ingin bertransaksi di teller untuk melakukan transfer antar bank, melakukan pembayaran pendidikan dan lain sebagainya.

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut Sudaryanto (2015 : 9) metode adalah cara yang harus dilaksanakan; Teknik adalah cara melaksanakan metode dan dengan cara ini kejadian teknik ditentukan adanya oleh alat yang dipakai. Metode penelitian adalah cara-cara berfikir dan membuat penelitian, yang disiapkan dengan sebaik-baiknya dalam mencari fakta untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai suatu tujuan penelitian. Winarmi (2018:146) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara, teori yang digunakan dalam penyusunan proposal penelitian kualitatif juga masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial. Dalam penelitian kualitatif jumlah teori yang harus dimiliki oleh peneliti jauh lebih banyak karena harus disesuaikan dengan fenomena yang berkembang di lapangan. Peneliti akan lebih profesional jika menguasai semua teori sehingga wawasannya akan menjadi lebih luas dan dapat menjadi instrument penelitian yang baik. Dalam penelitian kualitatif, masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas. Setelah masalah diidentifikasi dan dibatasi selanjutnya masalah akan disimpulkan. Jadi, peneliti hanya mengidentifikasi dan membatasi proses penelitian tindak tutur ilokusi antara nasabah dan teller di Bank Mandiri cabang Graha Irama. Data adalah sekelompok informasi yang diperoleh saat peneliti mulai melaksanakan proses kinerja penelitian terhadap objek terpilih. Dengan penyebutan “mulai” pelaksanaan yang ada cenderung berstatus sebagai suvei dini. Data menjadi hal yang sangat penting dalam suatu penelitian agar dapat mempermudah proses penelitian, karena masalah yang timbul dalam sebuah penelitian disebabkan penemuan data.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode simak teknik rekam dan metode simak teknik catat. Metode simak adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyimak pembicaraan atau percakapan dari penutur dan mitra penutur. Metode simak ini digunakan untuk memperoleh data yang ada berupa teks yang dilakukan oleh peneliti. Kemudian data yang telah terkumpul dikaji secara menyeluruh menggunakan metode simak dengan teknik rekam. Kemudian metode simak dengan teknik catat dilakukan untuk mencatat temuan data yang berkaitan dengan tindak tutur ilokusi antara teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan.

Menurut Sudaryanto (2015:8) teknik analisis data merupakan upaya sang peneliti menampilkan dalam wujud laporan tertulis akan apa-apa yang telah dihasilkan dari kinerja analisis, khususnya kaidah. Dengan cara tertentu, kaidah yang ditemukan itu disajikan dengan sebaik mungkin. Data pertama adalah tindak tutur ilokusi antara teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan. Data yang terkumpul, dianalisis dan diinterpretasikan sesuai data yang diperoleh oleh peneliti. Sudaryanto (2015 : 13) Mengemukakan dua metode analisis data dalam penelitian linguistik, yaitu metode padan dan metode agih, namun objek penelitian ini peneliti hanya menggunakan metode padan. Metode padan merupakan metode analisis Bahasa yang alat penentunya di luar Bahasa, terlepas, dan tidak menjadi bagian dari bahasa yang bersangkutan. Alat penentu yang dimaksud. Berdasarkan pernyataan tersebut, beberapa tahapan-tahapan analisis data dalam melakukan penelitian ini adalah (1) Mengumpulkan dan mempersiapkan data dari tuturan nasabah dan teller dengan cara menyimak, mendengarkan dan mencatat tuturan yang terjadi, yaitu bentuk tindak tutur ilokusi. (2) Mengklasifikasikan data yang telah dikumpulkan kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis dan fungsi tindak tutur ilokusi. (3) Menganalisis data yang sudah dikelompokkan berdasarkan jenis tindak tutur ilokusi kemudian dianalisis berdasarkan teori yang digunakan peneliti, kemudian disimpulkan dan dideskripsikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Yule (2014:92) menjelaskan bahwa bentuk tindak tutur ilokusi memiliki 5 jenis fungsi umum, yaitu : representatif, ekspersif, direktif, dan komisif. Dari kelima fungsi umum itulah yang dapat membantu proses tindak tutur. Dalam penelitian yang penulis lakukan sudah ada beberapa bentuk tuturan yang dilakukan oleh teller dalam melakukan percakapan kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan dan bentuk tuturan tersebut sudah diklasifikasikan oleh penulis dengan jenis tindak tutur ilokusi, sebagai berikut :

Table 1. Klasifikasi jenis tuturan pada percakapan Antara Teller dan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan.

| No. | Jenis Tuturan | Jumlah Tuturan |
|-----|---------------|----------------|
| 1. | Asertif | 7 Tuturan |
| 2. | Direktif | 7 Tuturan |
| 3. | Komisif | 2 Tuturan |
| 4. | Ekspresif | 4 Tuturan |
| 5. | Deklarasi | 1 Tuturan |

Representatif (Asertif)

Yule (2014:92) menjelaskan jenis tindak tutur ini menyatakan apa yang diyakini penutur kasus atau bukan. Pernyataan ini bisa merupakan suatu fakta yang terjadi, penegasan, kesimpulan dan pendeskripsian. Jika menurut Leech (2015:164) yakni menggolongkan bentuk tuturan yang mengikat penutur pada kebenaran proposisi yang diungkapkan, misalnya menyatakan (*stating*), menyarankan (*suggesting*), mengeluh (*complaining*), memanggakan, memberitahukan dan menuntut. ilokusi- ilokusi seperti ini cenderung bersifat netral dari segi kesopansantunan, dengan demikiandapat dimasukan ke dalam kategori kolaboratif.

Data 04

Teller : Ibu jika ingin melakukan penarikan dibawah Rp. 10.000.000,00 sebaiknya dilakukan melalui atm agar mempermudah prosesnya dan tidak dikenakan biaya”

Tuturan yang disampaikan oleh teller kepada nasabah terdapat jenis tindak tutur ilokusi asertif yang mengandung makna menyarankan kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan. Dengan kalimat “sebaiknya dilakukan” merupakan suatu tindak tutur ilokusi asertif.

Data 05

Teller : “Ibu untuk transaksi ke bank lain sudah tidak bisa karena *cutt off time*, sebaiknya ibu datang kembali besok pagi ya”

Tuturan yang disampaikan oleh teller merupakan tindak tutur ilokusi asertif yang mengandung makna menyarankan kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan. Bahwa kalimat “sebaiknya datang kembali” merupakan suatu tindak tutur ilokusi asertif.

Data 06

Nasabah : “mba ko nasabah yang tadi lama banget”.

Teller : “mohon maaf bu nasabah yang tadi ada kendala sedikit saat bertransaksi, dan terimakasih ibu telahmengantri ya.”

Dalaam tuturan yang dilakukan oleh nasabah kepada teller merupakan tindak tutur ilokusi asertif yang mengandung makna mengeluh. Dalam kalimat “lama banget” yang dikatakan oleh nasabah bahwa nasabah sebelumnya lamasekali untuk transaksinya.

Direktif (*Directives*)

Leech (1993:164) Yakni bentuk tuturan yang dimaksudkan penuturannya untuk membuat pengaruh agar si mitra tutur melakukan tindakan, misalnya, memesan (*ordering*), memerintah (*commanding*) memohon (*requesting*), menasehati (*advising*), dan merekomendasi(*recommending*). Semua ini seringkali termasuk ke dalam kategori kompetitif dan terdiri atas suatu kategori ilokusi- ilokusi kesopansantunan yang negatif menjadi penting. Sebaliknya terdapat juga beberapa ilokusi direktif seperti mengundang yang secara intrinsik memang sopan. Agar istilah directive tidak dikacaukan dengan ilokusi- ilokusi langsung dan tak langsung (*directiveand indirect ilocution*) saya menggunakan istilah impositif dalam kategori direktif ini.

Berikut merupakan bentuk tindaktutur ilokusi yang termasuk dalam jenis direktif pada tindak tutur ilokusi antara teller dan nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Sekatan :

Data 10

Teller : “ Pak mohon di lengkapi pengisian slipnya ya”

Dalam tuturan yang disampaikan oleh teller kepada nasabah merupakan tindak tutur direktif yang mengandung makna memerintah. Dalam kalimat “pak mohon di lengkapi pengisian slipnya ya” tuturan yang dilakukan oleh teller bahwa nasabah di perintah melengkapi pengisian slip untuk bertransaksi.

Data 11

Nasabah : “Mba besok saya pesan uang pecahan Rp. 50.000,00 yang baru ya”

Dalam tuturan yang dilakukan oleh nasabah kepada teller merupakan tindak tutur direktif yang mengandung memesan. Dengan kalimat “besok saya pesan” tuturan yang dilakukan oleh nasabah bahwa ia memesan uang baru dan besok ia akan kembali untuk mengambil uang tersebut.

Data 12

Teller : “bu saya ingin menginformasikan bahwa ada produk tabungan jangka panjang yang menguntungkan”

Dalam tuturan yang dilakukan oleh teller merupakan tindak tutur direktif yang mengandung makna merekomendasi. Dalam kalimat “saya ingin menginformasikan” tuturan yang dilakukan oleh teller bahwa ia merekomendasikan produk terbaru yaitu tabungan jangka panjang.

Komisif (Commissives),

pada ilokusi ini terikat pada suatu tindakan di masa depan yakni bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan janji atau penawaran, misalnya berjanji (*promising*), bersumpah (*vowing*), dan menawarkan sesuatu (*offering*). Jenis ilokusi ini cenderung berfungsi menyenangkan dan kurang bersifat kompetitif karena tidak mengacu pada kepentingan penutur tetapi pada kepentingan petutur.

DATA 15

Teller : “bu, sudah terinfo mengenai tabungan jangka panjangnya?”

Nasabah : “Belum mba, emangnya tabungan jangka panjang itu apa?”

Teller : “Jika ibu berkenan silahkan ikut saya untuk duduk di depan meja 01”

Dalam tuturan yang dilakukan teller kepada nasabah merupakan tindak tutur ilokusi yang mengandung makna menawarkan sesuatu. Dalam kalimat “bu sudah terinfo mengenai tabungan jangka panjangnya?, tuturan yang dilakukan oleh teller kepada nasabah ingin menawarkan produk perbankan kepada nasabah.

DATA 16

Teller : “Ibu nanti sore tim kami akan berkunjung ke kantor pukul 15.00 WIB, untuk prospek pembuatan rekening payroll”

Dalam tuturan yang dilakukan oleh teller merupakan tindak tutur ilokusi yang mengandung makna berjanji. Dalam kalimat “nanti sore akan berkunjung ke kantor pukul 15.00 WIB” tuturan yang dilakukan teller bahwa dari tim Bank Mandiri berjanji akan datang ke kantor nanti sore pukul 15.00 WIB untuk prospek pembukaan rekening payroll perusahaan.

Ekspresif (Expressives),

Adalah bentuk tuturan yang berfungsi untuk menyatakan atau menunjukkan sikap psikologis

penutur terhadap suatu keadaan, misalnya berterima kasih (*thanking*), memberi selamat (*congratulating*), meminta maaf (*pardoning*), menyalahkan (*blaming*), memuji (*praising*), berbelasungkawa (*condoling*), mengecam. Sebagaimana juga dengan ilokusi komisif, ilokusi ekspresif cenderung menyenangkan, karena itu secara instrinsik ilokusi ini sopan, kecuali tentunya ilokusi-ilokusi seperti mengecam dan menuduh.

DATA 17

Teller : “Selamat pagi”

Dalam tuturan yang dilakukan oleh teller merupakan tindak tutur ilokusi yang mengandung makna memberi selamat. Dalam kalimat “selamat pagi” yang dilakukan oleh teller merupakan kalimat sambutan kepada nasabah ketika nasabah ingin bertransaksi di teller.

DATA 18

Teller : “Terima kasih sudah setia menjadi nasabah Bank Mandiri”

Dalam tuturan yang dilakukan oleh teller merupakan tindak tutur ilokusi yang mengandung ucapan berterima kasih. Dalam kalimat “terima kasih sudah setia menjadi nasabah Bank Mandiri” teller memberikan suatu ucapan apresiasi kepada nasabah Bank Mandiri.

Deklarasi (*Declarations*)

Yaitu bentuk tuturan yang menghubungkan isi tuturan dengan kenyataan, misalnya berpasrah (*resigning*), memecat (*dismissing*), membaptis (*christening*), memberi nama (*naming*), mengangkat (*appointing*), mengucilkan (*excommunicating*), dan menghukum (*sentencing*).

DATA 21

Teller : “pak mohon maaf untuk transaksinya dibatalkan oleh sistem, karena saldonya tidak cukup”

Dalam tuturan yang dilakukan oleh teller kepada nasabah merupakan tindak tutur ilokusi yang mengandung membatalkan. Dalam kalimat “transaksinya dibatalkan oleh sistem” teller menginformasikan bahwa transaksi yang diinginkan oleh nasabah tidak bisa dijalankan karena saldonya tidak mencukupi.

Bentuk Tindak Tutur Ilokusi Yang Paling Dominan Dalam Tuturan Antara Teller dan Nasabah di Bank Mandiri Cabang Graha Irama Kuningan Jakarta Selatan.

Dalam pembahasan sebelumnya penulis sudah menjelaskan bagaimana bentuk tuturan yang dilakukan oleh teller ketika bertinteraksi dengan nasabah, begitupun sebaliknya pada saat ingin bertransaksi. Penulis juga sudah mengklasifikasikannya sesuai dengan jenis tindak tutur ilokusi. Pada pembahasan kedua ini penulis ingin mengetahui bentuk tindak tutur ilokusi yang paling dominan atau sering dilakukan dalam berinteraksi dalam tindak tutur ilokusi antara teller dan nasabah di bank mandiri cabang graha irama kuningan jakarta selatan.

Dari hasil di atas dapat penulis simpulkan bahwa bentuk tindak tutur ilokusi yang paling dominan dalam interaksi antara teller dan nasabah di bank mandiri cabang graha irama kuningan jakarta selatan adalah tindak tutur ilokusi direktif. Dari lima jenis tindak tutur ini paling banyak digunakan dalam jenis tindak tutur ilokusi direktif dan asertif.

SIMPULAN

Dunia perbankan menjadi salah satu tempat pelayanan jasa keuangan serta membantu prosesnya transaksi finansial antar nasabah maupun antar perusahaan di segala bidangnya. Pada umumnya bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Kegiatan bank pada

umumnya dalam sehari-hari tidak jauh dalam membantu memenuhi kebutuhan nasabahnya seperti dana simpanan dalam bentuk giro, deposito berjangka, tabungan bisnis, tabungan reguler, tabungan valuta asing, selain itu bank juga dapat memberikan fasilitas pengkreditan seperti rumah, kendaraan, maupun berupa uang. Karena dunia perbankan menjadi salah satu tempat pelayanan jasa keuangan maka teller banyak sekali berinteraksi dengan nasabahnya.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan sebagai berikut : Pertama, dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan salah satu dari teller bank mandiri cabang graha irama untuk membantu berjalannya proses penelitian ini. Kedua, bentuk tindak tutur ilokusi yang dilakukan oleh teller dan nasabah bank mandiri cabang graha irama kuningan jakarta selatan terdapat beberapa jenis tindak tutur ilokusi diantaranya adalah tindak tutur ilokusi resperentatif (asertif), Direktif, Ekpresif, Komisif dan Deklarasi. Ketiga, dari hasil interaksi yang dilakukan satu teller kepada beberapa nasabah yang berbeda-beda, penulis dapat simpulkan jumlah tuturan yang mengandung tindak tutur ilokusi yang dilakukan oleh teller dan nasabah di bank mandiri cabang graha irama kuningan jakarta selatan adalah tindak tutur ilokusi resperentatif (asertif) sebanyak 6 tuturan, tindak tutur ilokusi direktif sebanyak 7 tuturan, tindak tutur ilokusi komisif 2 tuturan, tindak tutur ekpresif sebanyak 4 tuturan dan tindak tutur ilokusi deklarasi sebanyak 1 tuturan. Keempat, dari berbagai jenis tindak tutur ilokusi yang terdapat dalam interaksi antara teller dan nasabah di bank mandiri cabang graha irama kuningan jakarta selatan penulis dapat simpulkan jenis tindak tutur ilokusi lebih dominan atau sering dilakukan oleh teller dan nasabah dalam proses interaksi adalah tindak tutur ilokusi asertif dan direktif. Kelima, alasan pemakaian tindak tutur ilokusi yang dilakukan oleh teller dan nasabah karena saat nasabah ingin bertransaksi maka akan lebih banyak interaksi atau berkomunikasi kepada teller bank mandiri cabang graha irama kuningan jakarta selatan selain itu, untuk mempermudah proses transaksi yang diinginkan nasabah dan teller pun dapat membantunya. Sehingga proses ini menjadi komunikasi yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Leech, 1983. *“Prinsip-prinsip Pragmatik”*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Sudaryanto. (1993). *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa*. Duta Wacana University Press.
- Sudaryanto. (2015). *Metode dan aneka teknik analisis bahasa : pengantar penelitian wahana kebudayaan secara linguistis*. Sanata Dharma University Press.
- Winarni, E. W. (2007). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif penelitian tindakan kelas (PTK) Research and Development (R&D)”*. Bumi Aksara.
- Yule, George. 2014. *Pragmatik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.